

Analisis Efektivitas Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) Bagi Pengguna Layanan Pengadilan (Studi pada Informasi Jadwal Persidangan di Pengadilan Negeri Surabaya)

Fajriyah Lutfiyatul Hikmah^{1*}, Eva Hany Fanida^{2*}, Meirinawati^{3*}, Trenda Aktiva Oktariyanda⁴

¹⁻⁴ Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

fajriyahlutfiyatul.22022@mhs.unesa.ac.id¹, evafanida@unesa.ac.id², meirinawati@unesa.ac.id³, trendaoktariyanda@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: evafanida@unesa.ac.id

Abstract. Digital transformation in judicial institutions is aimed at improving transparency, efficiency, and legal certainty for the public. One of the main instruments in the digitization of the judiciary in Indonesia is the Case Tracking Information System (Sistem Informasi Penelusuran Perkara/SIPP), which functions as a means of case administration as well as a medium for public information disclosure. Although SIPP is considered to be running well from an administrative perspective, its effectiveness from the point of view of service users, particularly in providing information on court schedules, still shows limitations in its practical use. This study aims to analyze the effectiveness of SIPP in providing information and certainty regarding court schedules for service users at the Surabaya Class IA Special District Court. This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data was obtained through in-depth interviews with service users and court officials, observation, and review of documents and system data. The analysis was conducted using the Socio-digital effectiveness framework, which focuses on three dimensions, namely user experience, citizen engagement, and public value, to examine the relationship between digital systems, user experience, and the social meaning of public judicial services. The analysis shows that the SIPP has been quite effective in providing access to court schedule information at the administrative level. This effectiveness is reflected in the openness of information access, which can be used by the public without special authentication. However, at the level of practical use, there are still limitations in terms of timeliness and consistency of information updates when there are delays or changes to the court schedule. This affects the user experience in planning attendance and shapes perceptions of the reliability of the digital information provided by the court.

Keywords: Effectiveness of Digital Services, Socio-digital effectiveness, Case Tracking Information System, Court Schedule

Abstrak. Transformasi digital dalam lembaga peradilan diarahkan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepastian hukum bagi masyarakat. Salah satu instrumen utama dalam digitalisasi peradilan di Indonesia adalah Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), yang berfungsi sebagai sarana administrasi perkara sekaligus media keterbukaan informasi publik. Meskipun secara administratif SIPP dinilai telah berjalan baik, efektivitasnya dari sudut pandang pengguna layanan khususnya dalam penyediaan informasi jadwal persidangan masih menunjukkan adanya keterbatasan dalam praktik penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas SIPP dalam menyediakan informasi dan kepastian jadwal persidangan bagi pengguna layanan di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengguna layanan dan aparatur pengadilan, observasi, serta telaah dokumen dan data sistem. Analisis dilakukan menggunakan kerangka *Socio-digital effectiveness* yang menitikberatkan pada tiga dimensi, yaitu *user experience*, *citizen engagement*, dan *public value*, untuk mengkaji hubungan antara sistem digital, pengalaman pengguna, dan makna sosial layanan publik peradilan. Hasil analisis menunjukkan bahwa SIPP telah berjalan cukup efektif dalam menyediakan akses informasi jadwal persidangan pada tataran administratif. Efektivitas ini tercermin dari keterbukaan akses informasi yang dapat digunakan oleh publik tanpa autentikasi khusus. Namun, pada tingkat praktik penggunaan, masih dijumpai keterbatasan pada indikator ketepatan waktu dan konsistensi pembaruan informasi ketika terjadi penundaan atau perubahan jadwal persidangan. Kondisi tersebut memengaruhi pengalaman pengguna dalam merencanakan kehadiran serta membentuk persepsi terhadap keandalan informasi digital yang disediakan pengadilan.

Kata kunci: Efektivitas Layanan Digital, *Socio-digital effectiveness*, Sistem Informasi Penelusuran Perkara, Jadwal Persidangan

1. LATAR BELAKANG

Digitalisasi layanan publik merupakan arah transformasi yang tidak dapat dihindari dalam tata kelola pemerintahan modern karena berfungsi mempercepat proses layanan sekaligus memperluas akses masyarakat. Integrasi teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan tanpa keharusan hadir secara fisik, sehingga efisiensi dan kualitas layanan dapat ditingkatkan (Sangaji & Irianto, 2025, p. 55). Jika ditelaah lebih jauh, digitalisasi bukan hanya sekedar penggantian cara kerja manual ke sistem elektronik, melainkan transformasi paradigma birokrasi yang menuntut kecepatan, keterbukaan, dan keterhubungan lintas sektor. Transformasi ini menjadikan interaksi tidak lagi terbatas pada forum tatap muka, melainkan meluas ke platform digital yang memudahkan masyarakat mengakses informasi dan layanan secara langsung. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik hadir sebagai strategi integratif untuk mewujudkan layanan publik yang modern dan berorientasi pada kepuasan pengguna (Hadi & Widnyani, 2024). Penerapan SPBE memiliki kedudukan strategis karena merupakan mandat hukum berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah mengadopsi integrasi layanan digital. Penerapan *e-government* diarahkan untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital.

Perkembangan pemanfaatan teknologi kemudian mendorong hadirnya gagasan *e-governance* yang memahami digitalisasi bukan hanya sebagai penggantian prosedur manual, melainkan sebagai mekanisme tata kelola pemerintahan yang memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Pemahaman mengenai *e-governance* membuka ruang bagi pembahasan tentang efektivitas sistem digital. Dalam kajian administrasi publik kontemporer, efektivitas layanan digital tidak hanya dilihat dari keberfungsian teknis sistem, tetapi dari kontribusinya terhadap penciptaan nilai publik melalui pengalaman pengguna, keterlibatan warga, serta tersedianya informasi yang akurat dan reliabel. Mergel *et al.* (2019) menyatakan bahwa transformasi digital di sektor publik mencakup perubahan struktur organisasi, proses kerja, dan relasi antara pemerintah dan pengguna layanan. Perubahan tersebut menempatkan pengalaman pengguna dan kualitas informasi sebagai elemen penting dalam menilai apakah sistem digital secara konkret mendukung kepuasan publik dan efektivitas pelayanan.

Dalam pelayanan publik, efektivitas sistem digital ditentukan oleh kemampuan sistem dalam mengurangi ketidakpastian, memberikan informasi yang reliabel, serta mendukung aktivitas pengguna secara praktis. Di peradilan, digitalisasi tidak hanya berkaitan dengan efisiensi administrasi, tetapi juga menyentuh aspek fundamental berupa keterbukaan proses hukum, akuntabilitas putusan, dan jaminan kepastian hukum bagi pencari keadilan. Mahkamah Agung menerbitkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 269/KMA/SK/XII/2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang Berada di Bawahnya. Keputusan ini menyediakan kerangka pengelolaan dan implementasi aplikasi teknologi informasi peradilan, termasuk Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), sebagai bagian dari sistem administrasi perkara berbasis teknologi informasi. Seiring dengan penerapan SIPP yang semakin meluas di lingkungan peradilan, Mahkamah Agung menerbitkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 71/KMA/SK/IV/2019 yang menetapkan SIPP sebagai sistem resmi dalam pengelolaan administrasi perkara di pengadilan (Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru, 2019).

Secara nasional, digitalisasi administrasi perkara di lingkungan Mahkamah Agung terus mengalami peningkatan seiring dengan pengembangan sistem peradilan berbasis teknologi informasi. Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tahun 2024 mencatat bahwa sebanyak 410.754 perkara telah didaftarkan melalui sistem peradilan elektronik pada pengadilan tingkat pertama, meningkat sebesar 30,84% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut menunjukkan semakin luasnya pemanfaatan sistem informasi peradilan digital dalam mendukung pengelolaan perkara sekaligus mencerminkan meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap layanan peradilan berbasis elektronik. Pemanfaatan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) sebagai bagian dari digitalisasi peradilan berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan perkara serta memperkuat keterbukaan proses hukum. Penelitian Syafira *et al.* (2026) menunjukkan bahwa integrasi *e-Court* dan SIPP mampu mempercepat alur penanganan perkara, meningkatkan transparansi layanan peradilan, serta memperluas kemudahan akses masyarakat terhadap informasi perkara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem informasi perkara digital telah menjadi elemen penting dalam mendukung transparansi dan kualitas layanan peradilan modern.

Perkembangan sistem informasi perkara menegaskan bahwa teknologi peradilan tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif internal, tetapi juga sebagai instrumen yang mendorong keterbukaan informasi, memperkuat akuntabilitas lembaga peradilan, dan meningkatkan mutu layanan hukum bagi masyarakat. Kualitas pelayanan pengadilan tidak

hanya ditentukan oleh interaksi langsung antara aparaturnya peradilan dan pengguna layanan, tetapi juga oleh keandalan sistem informasi dalam menyediakan informasi perkara. Ketersediaan informasi jadwal persidangan yang akurat, mutakhir, dan mudah diakses melalui SIPP, serta ketepatan waktu pelaksanaan sidang sebagaimana tercantum dalam sistem, berperan dalam mengurangi ketidakpastian, mempermudah akses layanan, dan mendukung transparansi proses peradilan. Oleh karena itu, efektivitas penerapan SIPP perlu dikaji dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan pengadilan, khususnya dalam memastikan bahwa informasi jadwal persidangan tidak hanya tersedia secara digital, tetapi juga konsisten dan dapat diandalkan dalam praktik pelaksanaannya. Relevansi tersebut dapat diamati secara lebih konkret melalui praktik pemanfaatan SIPP pada tingkat pengadilan, khususnya dalam ketersediaan dan ketepatan informasi jadwal persidangan bagi pengguna layanan.

Tampilan Sistem Penelusuran Perkara (SIPP) memperlihatkan fitur utama yang digunakan oleh masyarakat maupun aparaturnya pengadilan, seperti menu penelusuran perkara, status penanganan, jadwal persidangan, serta publikasi putusan. Keberadaan fitur-fitur tersebut mencerminkan fungsi ganda SIPP, yaitu sebagai sarana administrasi internal sekaligus media transparansi publik dalam proses peradilan. Peran strategis SIPP semakin terlihat ketika mempertimbangkan beban perkara yang harus dikelola pada tingkat pengadilan. Situasi tersebut tercermin dari data SIPP yang mencatat 2.458 perkara terdaftar di Pengadilan Negeri Surabaya sepanjang bulan Januari hingga September 2025, menunjukkan tingginya volume perkara yang memerlukan tata kelola informasi yang akurat dan konsisten. Berdasarkan wawancara awal dengan pengguna layanan, jadwal persidangan yang semula tercantum pada pukul 10.00 mengalami pergeseran, sehingga sidang baru dimulai sekitar satu jam kemudian. Pengalaman lain juga disampaikan oleh pengguna layanan dari kategori pihak berperkara perdata permohonan yang datang untuk mengurus koreksi perubahan data identitas, yang menjelaskan bahwa keterlambatan persidangan bukan merupakan kejadian yang jarang ditemui selama beberapa kali berurusan di pengadilan. Perubahan waktu sidang yang terjadi tidak selalu disertai dengan informasi lanjutan yang jelas, sehingga pengguna layanan harus menunggu hingga persidangan dimulai tanpa kepastian waktu pelaksanaan. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya perbedaan antara jadwal persidangan yang tercantum dengan pelaksanaan sidang di lapangan.

Ulasan publik juga menunjukkan bahwa ketidakseragaman informasi jadwal sering berdampak pada efisiensi kehadiran pengguna ketika terjadi penundaan atau perubahan agenda. Hal ini tercermin pada rating Pengadilan Negeri Surabaya sebesar 3,8 dari 5 bintang di *Google Maps* pada September 2025. Dari sudut pandang berbeda, evaluasi implementasi

SIPP Pengadilan Negeri Se Jawa Timur tahun 2025, Badan Peradilan Umum (Badilum) mencatat bahwa implementasi SIPP di Pengadilan Negeri Surabaya memperoleh skor tinggi dari aspek kepatuhan administratif pengelolaan data. Melalui perspektif komparatif berikut, efektivitas SIPP perlu dipahami bukan hanya dari sudut pandang pengelola sistem, tetapi juga dari cara pengguna memaknai keandalan informasi dalam praktik sehari-hari. Pengadilan Negeri Surabaya menempati posisi relatif peringkat ke-28 dari 35 Pengadilan Negeri di Jawa Timur dalam evaluasi implementasi SIPP per September 2025. Pada evaluasi yang sama, Pengadilan Negeri Surabaya memperoleh skor 93,62%, yang menunjukkan bahwa proses penerapan SIPP telah berjalan baik dari aspek kepatuhan administratif, meskipun secara persentase masih berada sedikit di bawah sejumlah pengadilan lain yang nilainya mendekati 98–99%. Namun, capaian kepatuhan administratif tersebut belum memberikan gambaran yang memadai mengenai efektivitas informasi jadwal persidangan dari sudut pengalaman pengguna layanan.

Kondisi yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa keberadaan SIPP belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian informasi bagi masyarakat yang membutuhkan jadwal persidangan. Ketidaksinkronan antara data digital dan praktik pelaksanaan sidang di lapangan memperlihatkan bahwa persoalannya tidak hanya bersifat teknis, tetapi menyangkut kualitas pengalaman pengguna, kejelasan informasi, dan kemampuan sistem mengurangi ketidakpastian bagi publik. Efektivitas Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dalam penelitian ini dipahami sebagai bagian dari pengalaman pengguna dalam mengakses dan memaknai informasi jadwal persidangan, yang dipengaruhi oleh dinamika pelaksanaan persidangan. Dengan pertimbangan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menelaah efektivitas SIPP bagi pengguna layanan dalam mengakses jadwal persidangan, sebagaimana dirumuskan dalam judul “Analisis Efektivitas Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) bagi Pengguna Layanan Pengadilan (Studi pada Informasi Jadwal Persidangan di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus).

2. KAJIAN TEORITIS

E-Government

Menurut Li (2021), keberhasilan adopsi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis seperti kemudahan penggunaan dan kualitas layanan, tetapi juga oleh faktor kepercayaan (*trust*) dan persepsi risiko (*perceived risk*). Masyarakat akan lebih cenderung menggunakan layanan berbasis elektronik apabila mereka memiliki keyakinan terhadap keamanan data, perlindungan privasi, serta legitimasi pemerintah sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu,

kepercayaan publik menjadi variabel krusial dalam teori adopsi *e-government* yang memperluas kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*.

E-Governance

Manoharan *et al.* (2022) menjelaskan bahwa selama satu dekade terakhir, praktik *e-government* telah berkembang dari sekadar penyediaan konten dan layanan digital yang bersifat statis menjadi sistem yang mengintegrasikan partisipasi warga melalui media sosial dan teknologi interaktif. Dengan demikian, *e-governance* dapat dipahami sebagai tahapan lanjut dari *e-government* yang menekankan aspek kolaboratif dan nilai publik dalam ekosistem tata kelola digital yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Efektivitas Organisasi

Yungkul (2025) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik digital dapat dicapai apabila pemerintah mampu mengoptimalkan sistem administrasi publiknya melalui penerapan *e-government* yang terencana, di mana digitalisasi berperan penting dalam mempercepat waktu layanan, meningkatkan transparansi, serta mengurangi lapisan birokrasi yang tidak efisien. Namun, peneliti juga menyoroti bahwa keberhasilan tersebut tidak bersifat otomatis, sebab masih terdapat hambatan berupa kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur, serta resistensi budaya kerja yang konvensional di sejumlah lembaga pemerintahan.

Efektivitas Program

Efektivitas sistem informasi publik mencerminkan tingkat kemampuan teknologi dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi serta memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Sistem yang efektif tidak hanya diukur dari keberhasilan teknis, tetapi juga dari kemampuan sistem untuk memfasilitasi interaksi, transparansi, dan kemudahan akses terhadap layanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi efektif apabila mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Udoh & Luna-reyes (2025) menekankan bahwa efektivitas sistem digital dalam sektor publik bergantung pada keseimbangan antara aspek sosial dan teknis, yang berarti keberhasilan sistem sangat ditentukan oleh kemampuan pengguna dan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan digital.

Efektivitas *E-Government*

Kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar dalam paradigma tata kelola pemerintahan modern. Pemerintah kini dituntut tidak hanya menjalankan fungsi administratif secara efisien, tetapi juga mengembangkan pola relasi yang lebih terbuka dan responsif terhadap masyarakat. Efektivitas *e-government* tercermin ketika sistem digital mampu mendukung kemudahan akses layanan publik, mempercepat proses administratif, serta

membentuk persepsi keandalan layanan di mata pengguna. Xhafka *et al.* (2024) menunjukkan bahwa capaian tersebut dipengaruhi oleh keterpaduan antara teknologi, sumber daya manusia, dan penyesuaian struktur birokrasi. Argumen ini menegaskan bahwa penerapan *e-government* berkaitan erat dengan perubahan cara kerja dan respons kelembagaan terhadap kebutuhan masyarakat dalam ruang digital.

Socio-digital effectiveness

Dalam artikelnya *Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews* Mergel *et al.* (2019), efektivitas digital ditempatkan sebagai kemampuan sistem digital untuk memberikan manfaat sosial yang nyata, seperti transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, serta peningkatan kepercayaan publik. Perspektif tersebut memperluas makna efektivitas yang sebelumnya cenderung bersifat administratif, menekankan efisiensi dan kecepatan proses menjadi bentuk efektivitas yang bersifat sosial dan berorientasi pada pengalaman pengguna (*user-centered public value*). Dalam pandangan ini, keberhasilan teknologi diukur melalui manfaat nyata yang dirasakan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Lebih lanjut, Mergel (2021) dalam tulisannya *Digital Transformation of the German State* menegaskan bahwa efektivitas digital merupakan hasil dari keterpaduan antara inovasi teknologi dengan nilai-nilai sosial yang dihasilkan oleh lembaga publik.

Transformasi digital yang berhasil bukan hanya mengefisienkan birokrasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mendorong transparansi informasi, serta menghadirkan akses layanan yang adil, terbuka, dan inklusif. Berangkat dari pemahaman tersebut, penelitian ini memerlukan kerangka analitis yang mampu membaca efektivitas layanan digital peradilan tidak hanya dari sisi sistem, tetapi juga dari pengalaman sosial pengguna. Oleh karena itu, konsep *Socio-digital effectiveness* digunakan sebagai cara membaca efektivitas digital publik dalam praktik layanan peradilan, khususnya pada penyediaan informasi jadwal persidangan melalui SIPP. Kerangka ini membantu memusatkan analisis pada aspek-aspek yang paling menonjol dalam interaksi antara sistem digital dan pengguna layanan pengadilan, terutama pada tiga dimensi yang meliputi:

1. *user experience* (pengalaman pengguna) meliputi 3 aspek yakni kemudahan, kepuasan dan persepsi manfaat
2. *citizen engagement* (keterlibatan warga) meliputi 3 aspek yakni partisipasi, umpan balik dan keterlibatan
3. *public value* (nilai publik) meliputi 3 aspek yakni transparansi, akuntabilitas dan kepercayaan

Efektivitas Digital Peradilan dan Implementasi SIPP

Transformasi digital di lingkungan peradilan mendorong pemanfaatan sistem informasi perkara sebagai instrumen utama dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan hukum. Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) merupakan salah satu inovasi digital Mahkamah Agung yang dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi perkara sekaligus menyediakan akses informasi bagi masyarakat secara terbuka. Implementasi sistem informasi perkara di pengadilan tidak hanya berfokus pada kepatuhan administratif pengelolaan data, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna dalam mengakses informasi perkara. Penelitian empiris dari Ubaidillah *et al.* (2024) mengenai penggunaan SIPP pada Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas IA Khusus menunjukkan bahwa kualitas sistem, kemudahan penggunaan, serta kejelasan informasi perkara berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan peradilan. Temuan tersebut menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi perkara tidak hanya diukur dari keberhasilan administratif, tetapi juga dari sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara cepat, jelas, dan dapat diandalkan. Dengan demikian, efektivitas implementasi SIPP perlu dipahami sebagai bagian dari kualitas pelayanan peradilan digital yang berorientasi pada pengalaman pengguna.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi pengguna serta aparat peradilan terhadap efektivitas Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dalam penyediaan informasi jadwal persidangan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna, pengalaman, dan praktik penggunaan sistem informasi peradilan secara langsung dalam ranah pelayanan publik digital. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memperoleh pemahaman komprehensif mengenai bagaimana SIPP digunakan oleh pengguna layanan dan aparat pengadilan serta bagaimana efektivitasnya dirasakan dalam praktik pelayanan informasi perkara. Penelitian dilaksanakan di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus dengan fokus pada pemanfaatan SIPP dalam menyediakan informasi jadwal persidangan bagi pengguna layanan pengadilan.

Subjek penelitian terdiri atas pengguna layanan pengadilan dan aparat pengadilan yang memiliki pengalaman langsung dengan penggunaan SIPP. Informan pengguna layanan pengadilan meliputi pengacara, legal officer, pihak berperkara perdata perseorangan (principal), serta masyarakat non-berperkara yang pernah mengakses informasi perkara melalui SIPP. Informan dari aparat pengadilan meliputi hakim dan petugas meja informasi yang

terlibat dalam penyediaan layanan informasi perkara. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* berdasarkan pengalaman langsung dalam menggunakan atau mengelola SIPP. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan panduan pertanyaan yang disusun peneliti untuk menggali pengalaman informan terkait penggunaan SIPP, khususnya dalam mengakses informasi jadwal persidangan. Observasi dilakukan terhadap praktik penggunaan SIPP di lingkungan pengadilan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa tangkapan layar sistem, data perkara, serta dokumen pendukung terkait implementasi SIPP.

Indikator efektivitas yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep *socio-digital effectiveness* yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu pengalaman pengguna (*user experience*), keterlibatan pengguna (*citizen engagement*), dan nilai publik (*public value*). Dimensi pengalaman pengguna dianalisis melalui aspek kemudahan penggunaan, kepuasan, dan persepsi manfaat. Dimensi keterlibatan pengguna dianalisis melalui aspek partisipasi, umpan balik, dan keterlibatan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Sementara itu, dimensi nilai publik dianalisis melalui aspek transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan terhadap layanan peradilan digital. Keseluruhan dimensi tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dalam penyediaan informasi jadwal persidangan bagi pengguna layanan pengadilan. Penerapan kerangka tersebut dilakukan melalui proses analisis data kualitatif yang sistematis. Analisis data menggunakan model interaktif Miles *et al.* (2014) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak tahap pengumpulan data hingga interpretasi untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas SIPP dalam pelayanan informasi persidangan di Pengadilan Negeri Surabaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP)

Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) merupakan aplikasi berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk mendukung pencatatan administrasi perkara dan penelusuran data perkara secara elektronik di seluruh lingkungan peradilan, baik di tingkat pertama maupun banding. Pada tahun 2010, Mahkamah Agung, bekerja sama dengan Program C4J atau USAID, memulai pengembangan SIPP sebagai kelanjutan dari Sistem Manajemen Perkara Pengadilan (SMPP) yang sebelumnya diuji coba

pada tahun 2009 di lima pengadilan percontohan, salah satunya Pengadilan Negeri Surabaya (Dinata, 2019). Sistem SMPP masih memiliki keterbatasan sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan administrasi perkara secara efisien, sehingga pengembangan SIPP bertujuan untuk menghadirkan aplikasi yang lebih terintegrasi dan dapat dioperasikan secara luas di seluruh pengadilan. Versi pertama SIPP diluncurkan pada 2011, kemudian diperbarui menjadi versi kedua pada 2012, dan versi ketiga pada 2014. Setiap pembaruan tidak hanya memperbaiki sistem yang sudah ada, tetapi juga menambahkan fitur-fitur baru untuk mendukung proses administrasi dan penelusuran perkara secara lebih efisien. Menurut data oleh Dinata (2019) menjelaskan bahwa dengan peluncuran versi 3 pada 2014, seluruh pengadilan negeri yang telah beroperasi, sebanyak 350 pengadilan, beserta 30 pengadilan tinggi, mulai menggunakan aplikasi ini secara rutin dalam penanganan perkara, sehingga administrasi perkara menjadi lebih terstruktur, transparan, dan dapat dipantau secara elektronik.

Sejak peluncuran versi ketiga pada 2014, SIPP terus mengalami pengembangan untuk menyesuaikan kebutuhan administrasi perkara yang semakin kompleks dan meningkatnya jumlah pengguna di seluruh pengadilan negeri dan pengadilan tinggi. Pembaruan berikutnya difokuskan pada perbaikan sistem dan penyempurnaan fitur agar proses pencatatan serta penelusuran data perkara lebih terintegrasi dan efisien. SIPP ditetapkan secara resmi melalui Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 71/KMA/SK/IV/2019, yang menegaskan legalitasnya sebagai sistem resmi pengelolaan administrasi perkara di seluruh pengadilan negeri dan pengadilan tinggi di Indonesia. Dengan dasar hukum ini, seluruh pengadilan diwajibkan menerapkan SIPP, sehingga pengoperasiannya berjalan secara sah dan terstandarisasi. Pada tahun 2025, SIPP telah mencapai versi 6.0.1, sesuai keterangan hakim sebagai pengguna dalam hasil wawancara, yang menunjukkan penerapan fitur terbaru dalam operasional sehari-hari. Selain itu, versi terbaru ini telah mengintegrasikan fitur Smart Majelis, sebagaimana dinyatakan oleh Mahkamah Agung RI melalui portal resminya, sehingga penunjukan majelis hakim dapat dilakukan secara sistematis melalui aplikasi SIPP (Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2025). SIPP Versi 6.0.1 memastikan seluruh tahapan administrasi perkara dikelola secara lebih akurat, transparan, dan mudah diakses oleh aparat peradilan maupun pihak yang berkepentingan.

Implementasi SIPP di Pengadilan Negeri Surabaya menunjukkan bahwa sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai perangkat administrasi internal, tetapi juga sebagai sumber informasi utama bagi pengguna layanan pengadilan dalam memantau perkembangan perkara dan jadwal persidangan. Berdasarkan temuan penelitian, keberadaan SIPP memberikan dampak positif

dalam mempermudah akses informasi perkara serta membantu pengguna, khususnya pengacara dan pihak berperkara, dalam merencanakan kehadiran dan mengelola agenda persidangan secara lebih efisien. Meskipun demikian, efektivitas penggunaan SIPP dalam praktiknya masih dihadapkan pada sejumlah tantangan. Ketidaksesuaian antara informasi jadwal persidangan yang tercantum dalam sistem dengan pelaksanaan sidang di lapangan, serta keterbatasan pembaruan informasi lanjutan ketika terjadi perubahan jadwal, memengaruhi pengalaman pengguna dalam memaknai keandalan sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan SIPP telah meningkatkan keterbukaan dan aksesibilitas informasi peradilan, namun optimalisasi konsistensi informasi dan keselarasan dengan praktik persidangan masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, pembahasan efektivitas SIPP selanjutnya dianalisis melalui dimensi *user experience*, *citizen engagement* dan *public value*.

User experience

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) menjadi salah satu sarana resmi yang digunakan oleh Pengadilan Negeri Surabaya dalam menyediakan informasi jadwal persidangan kepada publik. Keberadaan SIPP dikenal oleh berbagai pihak yang terlibat dalam proses persidangan, baik aparat peradilan, pihak berperkara, maupun pihak non-berperkara. Informasi jadwal persidangan yang disediakan melalui SIPP dipahami sebagai bagian dari sistem administrasi perkara yang diselenggarakan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat. Melalui sistem ini, pengguna layanan pengadilan tidak harus hadir secara langsung ke pengadilan hanya untuk memperoleh informasi administratif mengenai agenda persidangan sebelum hari persidangan dilaksanakan. Situasi tersebut membentuk pengalaman awal pengguna yang berkaitan dengan kemudahan dalam memperoleh akses informasi persidangan, sebelum mereka berhadapan dengan dinamika proses persidangan secara langsung. Pada tahap awal interaksi pengguna dengan sistem, SIPP dipahami sebagai media informasi formal yang memberikan gambaran umum mengenai tahapan perkara yang sedang berjalan serta rencana persidangan lanjutan.

Kemudahan penggunaan SIPP sebagai media informasi administratif juga berkaitan dengan karakter sistem yang memungkinkan akses informasi dilakukan secara luas, tanpa prasyarat keikutsertaan formal dalam proses persidangan. Informan dari kalangan pengacara maupun legal officer menjelaskan bahwa informasi jadwal sidang dapat diperoleh melalui SIPP tanpa memerlukan akun khusus, sehingga sistem ini digunakan untuk mengecek dan memantau agenda persidangan secara mandiri. Meskipun pengguna layanan pengadilan tidak harus hadir secara langsung ke pengadilan hanya untuk memperoleh informasi administratif mengenai agenda persidangan sebelum hari persidangan dilaksanakan.



Gambar 1. Tampilan Detail Jadwal Sidang di SIPP

Sumber: sipp.pn-surabayakota.go.id, 2025

Sebagian pengguna layanan menunjukkan bentuk kepuasan yang bersifat parsial terhadap informasi jadwal persidangan yang disediakan melalui SIPP. Kepuasan ini tidak didasarkan pada ketepatan jam pelaksanaan sidang, melainkan pada kesesuaian hari persidangan yang tercantum dalam sistem. Pengguna layanan yang telah beberapa kali mengikuti persidangan memandang pergeseran jam sidang sebagai kondisi yang lazim terjadi dalam praktik persidangan. Selama hari persidangan sesuai dengan informasi yang diterima, ketidaktepatan waktu masih dapat diterima. Salah satu keluarga berperkara pidana dengan bantuan kuasa hukum menyampaikan bahwa meskipun jam sidang sering bergeser, kepastian hari persidangan tetap dianggap penting dan menjadi dasar kehadiran di pengadilan.

Berbeda dengan pengguna layanan yang telah terbiasa mengikuti persidangan, ketidakpuasan lebih kuat dirasakan oleh pihak berperkara perdata permohonan perseorangan (*principal*) yang mengharapkan kepastian waktu pelaksanaan sidang sebagaimana tercantum dalam jadwal. Pengguna layanan ini hadir di pengadilan sejak pagi hari dengan berpedoman pada jam sidang yang tercantum dalam informasi yang diterima, namun persidangan tidak kunjung dimulai hingga siang hari. Kondisi tersebut menimbulkan kelelahan fisik sekaligus kebingungan karena tidak adanya informasi lanjutan mengenai perubahan waktu pelaksanaan sidang. Pandangan ini sejalan dengan kajian *User experience 3.0* yang melihat pengalaman pengguna sebagai kombinasi aspek kognitif, emosional, dan situasional, bukan sekadar kemudahan antarmuka (Xu, 2024). Melalui pendekatan ini, pengalaman pengguna terhadap SIPP dipahami sebagai hasil pertemuan antara sistem digital, cara pengguna menafsirkan informasi, serta dinamika persidangan yang berlangsung.

Manfaat SIPP sebagai sumber informasi awal jadwal persidangan dipahami oleh pengguna layanan sebagai dasar untuk menyiapkan kehadiran di pengadilan. Meskipun sistem ini membantu pengguna mengetahui rencana persidangan sejak awal, dinamika persidangan di

lapangan tetap tidak dapat dipastikan sepenuhnya melalui informasi yang tersedia dalam sistem. Pada beberapa pengalaman pengguna, persidangan yang telah dijadwalkan dalam SIPP mengalami penundaan karena faktor prosedural, seperti ketidakhadiran salah satu pihak yang berperan dalam persidangan. Selain dimanfaatkan oleh pihak berperkara perseorangan, persepsi manfaat SIPP juga kuat dirasakan oleh pengacara dan legal officer dalam mendukung pengelolaan agenda perkara dan koordinasi pekerjaan. Berdasarkan wawancara dengan pengacara dan *legal officer*, informasi jadwal persidangan yang tersedia dalam SIPP digunakan sebagai acuan untuk menyusun agenda kerja, mengantisipasi jadwal sidang yang berdekatan, serta menghindari benturan jadwal persidangan di pengadilan yang berbeda. Informasi tersebut membantu mereka menentukan prioritas kehadiran dan mengatur pembagian waktu kerja secara lebih terencana.

Berdasarkan analisis efektivitas SIPP pada dimensi *user experience* dapat dibaca melalui dua aspek utama, yakni ketersediaan informasi jadwal persidangan dan tingkat kepastian waktu yang dirasakan pengguna. Dari sisi ketersediaan informasi, SIPP telah menjalankan fungsinya dengan menyediakan akses terhadap tanggal, jam, agenda, dan ruang sidang perkara bagi pengguna berperkara maupun non-berperkara. Namun, dari sisi kepastian jadwal, pengalaman pengguna menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem tidak selalu berbanding lurus dengan stabilitas waktu pelaksanaan sidang karena proses persidangan tetap dapat mengalami penundaan atau pergeseran akibat dinamika prosedural. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kekuatan SIPP pada dimensi *user experience* terutama terletak pada penyediaan informasi yang mudah diakses dan dimanfaatkan, sementara persepsi kepastian waktu lebih banyak dipengaruhi oleh praktik pelaksanaan sidang di pengadilan. Pengalaman pengguna terhadap SIPP merefleksikan pertemuan antara informasi administratif yang disediakan sistem dan realitas prosedural yang dihadapi pengguna selama proses persidangan berlangsung. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas SIPP pada dimensi pengalaman pengguna tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi dalam sistem, tetapi juga oleh kesesuaian antara informasi digital dan praktik persidangan di lapangan.

Penggunaan SIPP memberikan dampak positif dalam meningkatkan kemudahan akses informasi serta membantu pengguna merencanakan kehadiran dan mengelola aktivitas yang berkaitan dengan proses persidangan. Bagi pengacara dan *legal officer*, sistem ini berfungsi sebagai rujukan administratif untuk menyusun agenda perkara, mengantisipasi benturan jadwal, serta mengatur pembagian waktu kerja secara lebih sistematis. Namun, ketidaksesuaian antara jadwal yang tercantum dalam sistem dan dinamika pelaksanaan sidang masih menjadi tantangan yang memengaruhi pengalaman pengguna. Informasi yang tersedia

telah membantu perencanaan administratif, tetapi belum sepenuhnya mampu menghadirkan kepastian waktu pelaksanaan sidang bagi seluruh pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas SIPP pada dimensi *user experience* telah memperkuat aksesibilitas informasi persidangan, namun masih memerlukan penguatan pada aspek konsistensi dan keandalan informasi agar pengalaman layanan yang dihasilkan lebih pasti dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Citizen Engagement

Citizen engagement dalam penelitian ini dipahami sebagai keterlibatan pengguna layanan pengadilan dalam memanfaatkan informasi jadwal persidangan yang disediakan oleh sistem peradilan. Keterlibatan tersebut tidak selalu muncul dalam bentuk partisipasi aktif atau penyampaian umpan balik secara formal, melainkan lebih sering tampak melalui tindakan mengikuti proses persidangan, memantau informasi jadwal, serta menyesuaikan kehadiran berdasarkan informasi yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan warga dalam layanan pengadilan cenderung bersifat prosedural dan mengikuti alur yang telah ditetapkan oleh mekanisme persidangan. Dalam praktiknya, sebagian besar pengguna layanan menempatkan diri sebagai penerima informasi yang disediakan oleh pengadilan, bukan sebagai pihak yang secara langsung memengaruhi proses penyediaan atau pembaruan informasi.



Gambar 2. Jumlah Pekara di Pengadilan Negeri Surabaya Tahun 2025

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Jumlah perkara di Pengadilan Negeri Surabaya pada periode Agustus–Oktober 2025 menunjukkan peningkatan dan menciptakan ritme persidangan yang padat, dengan pelaksanaan sidang yang berlangsung bergiliran dan saling berkaitan. Partisipasi pada tahap ini terwujud sebagai keterlibatan prosedural, di mana berbagai pihak berpartisipasi dengan menyesuaikan diri terhadap sistem dan alur persidangan yang telah ditetapkan oleh institusi peradilan. Pola partisipasi yang bersifat prosedural tersebut juga tercermin dari cara pengadilan menyampaikan informasi persidangan kepada para pihak. Salah satu mekanisme yang

digunakan adalah relaas panggilan sidang, yang berfungsi sebagai sarana pemberitahuan resmi mengenai kehadiran persidangan dan tahapan perkara yang akan dijalani oleh pihak berperkara.

Pola keterlibatan pengguna yang muncul dalam penelitian ini yang sejalan dengan kajian Mulyono *et al.* (2022) yang menjelaskan bahwa aktivitas sederhana seperti mencari, membaca, dan memantau informasi publik secara daring merupakan bentuk keterlibatan warga yang bersifat fungsional, meskipun tidak disertai partisipasi formal. Penggunaan SIPP oleh pengguna layanan pengadilan memperlihatkan pola serupa, di mana informasi jadwal persidangan dimanfaatkan untuk memantau perkembangan perkara dan menyesuaikan agenda kehadiran. Informasi digital menjadi salah satu rujukan dalam pengambilan keputusan sehari-hari selama proses berperkara berlangsung. Pengguna layanan cenderung tidak menyampaikan tanggapan atau pengaduan secara formal, baik karena keterbatasan pengetahuan mengenai mekanisme pengaduan maupun karena anggapan bahwa penyampaian keluhan berpotensi memengaruhi jalannya perkara.

Dalam aspek umpan balik, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sudut pandang pengacara, ketidaktepatan jadwal persidangan dan dinamika pelayanan di pengadilan kerap dipahami sebagai bagian dari rutinitas kerja yang sudah biasa dihadapi. Pengalaman berulang dalam menangani berbagai perkara membentuk cara pandang bahwa kondisi layanan yang tidak selalu berjalan ideal merupakan hal yang harus diterima dalam praktik persidangan. Oleh karena itu, ketidaksesuaian jadwal tidak selalu diposisikan sebagai persoalan yang perlu ditindaklanjuti melalui mekanisme aduan formal. Selain pandangan dari pengacara, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penyampaian keluhan atau aduan sebagai umpan balik oleh pihak berperkara dan keluarga pendamping tidak disampaikan kepada pihak pengadilan. Berdasarkan penuturan dari pihak berperkara perdata perseorangan (*principal*) dan keluarga pendamping pihak berperkara pidana, ketidaksesuaian jadwal persidangan umumnya disikapi dengan tetap mengikuti proses persidangan yang sedang berjalan. Pihak berperkara perdata juga menjelaskan bahwa mereka menempatkan diri sebagai pihak yang mematuhi mekanisme dan tahapan persidangan sebagaimana telah ditetapkan oleh pengadilan.

Selain respons dari pengguna layanan, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengadilan telah menyediakan mekanisme formal untuk menampung keluhan, aduan, dan masukan dari masyarakat melalui sistem pengaduan internal. Salah satu mekanisme tersebut adalah Sistem Informasi Pengawasan (SIWAS) yang digunakan sebagai saluran resmi untuk menerima pengaduan terkait layanan pengadilan. Berdasarkan penjelasan dari pihak pengadilan, SIWAS dirancang sebagai sarana untuk menampung berbagai bentuk penilaian dan keluhan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media

tertulis dan daring. Dalam praktiknya, penyampaian umpan balik tidak berlangsung pada saat pengguna mengakses atau memanfaatkan informasi jadwal persidangan melalui SIPP, melainkan melalui mekanisme tersendiri yang memiliki alur dan prosedur berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna pengadilan dalam mengakses informasi persidangan dan pengalaman dalam menyampaikan keluhan atau masukan berada dalam dua ruang layanan yang terpisah.

Keterlibatan pengguna layanan pengadilan dalam pemanfaatan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) tampak terutama melalui penggunaan informasi secara berulang sebagai bagian dari aktivitas kerja dan pengelolaan perkara. Informasi jadwal persidangan dimanfaatkan tidak hanya secara individual, tetapi juga dibagikan dan digunakan bersama dalam satu tim kerja. Berdasarkan penuturan informan dari pengacara, SIPP digunakan sebagai rujukan bersama untuk memantau jadwal persidangan serta menyesuaikan pembagian tugas antaranggota tim. Pola penggunaan tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna tidak terbatas pada akses personal, melainkan berlangsung dalam relasi kerja yang bersifat kolektif. Sementara kelompok pihak berperkara perseorangan dan keluarga pendamping, keterlibatan terhadap Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) cenderung lebih terbatas dibandingkan aktor yang memiliki keterkaitan rutin dengan administrasi perkara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok ini tidak secara aktif mengakses dan memantau SIPP secara mandiri dan berulang. Informasi jadwal persidangan lebih sering diperoleh melalui relas panggilan sidang, penjelasan dari kuasa hukum, atau bantuan pihak lain yang lebih memahami alur persidangan. Keterlibatan terhadap SIPP bersifat situasional, yakni ketika pengguna membutuhkan gambaran umum mengenai jadwal persidangan atau tahapan perkara yang sedang dijalani.

Secara keseluruhan, *citizen engagement* pada pemanfaatan layanan informasi persidangan menunjukkan pola keterlibatan yang berorientasi pada pemenuhan mekanisme prosedural yang disediakan oleh institusi peradilan. Partisipasi warga terwujud melalui kehadiran, kepatuhan terhadap tahapan persidangan, serta penyesuaian tindakan terhadap dinamika pelaksanaan sidang yang tidak selalu berjalan sesuai jadwal. Umpan balik disediakan melalui mekanisme formal yang berdiri terpisah dari layanan informasi persidangan yang digunakan sehari-hari dan belum menjadi bagian dari praktik yang secara rutin dimanfaatkan oleh pengguna layanan. Sementara itu, keterlibatan terhadap sistem informasi persidangan berkembang secara berbeda antar aktor, di mana pengacara dan *legal officer* memanfaatkannya secara fungsional dalam pengelolaan perkara, sedangkan pihak berperkara perseorangan mengaksesnya secara terbatas dan situasional. Pola tersebut menunjukkan bahwa *citizen*

engagement masih berlangsung dalam tingkat keterlibatan yang minimal, berorientasi administratif, dan belum berkembang menuju bentuk partisipasi yang lebih aktif atau deliberatif.

Public Value

Public value dalam penelitian ini dipahami sebagai nilai layanan yang muncul dari penggunaan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dalam praktik berperkara di pengadilan. Nilai tersebut tercermin dari cara informasi persidangan disediakan dan dimanfaatkan oleh pengguna layanan sebagai bagian dari proses mengikuti persidangan. Pengalaman pengguna terhadap SIPP memperlihatkan bahwa nilai layanan tidak semata terletak pada tersedianya informasi jadwal persidangan, tetapi pada peran informasi tersebut dalam membantu pengguna menavigasi proses berperkara secara administratif. Informasi mengenai tanggal, jam, agenda, dan ruang sidang dimanfaatkan sebagai rujukan awal untuk mengatur kehadiran dan menyesuaikan aktivitas lain yang berkaitan dengan persidangan. Pada saat yang sama, pengguna menyadari bahwa perubahan jadwal dan penundaan persidangan merupakan bagian dari dinamika praktik peradilan, sehingga SIPP tidak dipahami sebagai penentu kepastian waktu pelaksanaan sidang. Nilai publik yang muncul lebih dekat pada kemampuan sistem menyediakan akses informasi yang terbuka dan dapat dicek secara mandiri, dibandingkan pada jaminan kepastian prosedural. Kerangka *socio-digital effectiveness* membantu membaca kondisi ini dengan menempatkan nilai publik sebagai sesuatu yang lahir dari penggunaan layanan digital dalam praktik administrasi sehari-hari, bukan semata dari keberadaan teknologi itu sendiri.

Dalam aspek transparansi, hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi jadwal persidangan dalam SIPP diposisikan oleh pengadilan sebagai bagian dari keterbukaan informasi publik yang ditujukan bagi masyarakat luas. Dari perspektif institusi, SIPP dirancang agar informasi dasar perkara, seperti agenda sidang dan penundaan persidangan, dapat diketahui oleh pihak di luar struktur internal pengadilan. Bagi pengguna layanan, keterbaruan informasi menjadi penting karena memengaruhi kemampuan mereka dalam memantau perkembangan perkara dan menyesuaikan rencana kehadiran. Dari sudut pandang hakim, pembaruan informasi diposisikan sebagai bagian dari tanggung jawab penyediaan informasi publik agar perkembangan perkara dapat diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Pembaruan tersebut secara normatif diupayakan dilakukan dalam waktu yang sama setelah persidangan selesai, terutama ketika terjadi penundaan atau penetapan sidang lanjutan. Bagi pengguna layanan, keterbaruan informasi menjadi penting karena memengaruhi kemampuan mereka dalam memantau perkembangan perkara dan menyesuaikan rencana kehadiran. Maka,

transparansi tidak hanya tercermin dari ketersediaan data, tetapi juga dari keterbaruan informasi persidangan yang dapat diakses oleh publik di luar ruang sidang. Pada saat yang sama, dinamika persidangan di lapangan masih dapat memengaruhi kesesuaian antara informasi yang tersedia dalam sistem dan praktik persidangan yang terjadi. Sehingga transparansi untuk keterbukaan pembaruan informasi jadwal persidangan hanya terlihat pada akun SIPP internal pengadilan.

10:00 s/d 10:30 Sidang Terbuka Untuk Umum	Agenda Sidang Untuk Duplik dupload sebelum hari persidangan Keterangan: Alasan Ditunda: Penyerahan Hard copy dan pemeriksaan bukti dari Para Pihak (Bukti dupload sebelum hari persidangan)
10:30 s/d 11:00 Sidang Terbuka Untuk Umum	Penyerahan Hard copy dan pemeriksaan bukti dari Para Pihak (Bukti dupload sebelum hari persidangan) - Copy KTP pemberi kuasa - Stempel Surat Kuasa Terugat - BA Sumpah Terugat - Bukti pending Penggugat - Bukti Terugat
10:20 s/d 11:00 Sidang Terbuka Untuk Umum	Agenda Sidang: - Copy KTP pemberi kuasa - Stempel Surat Kuasa Terugat - BA Sumpah Terugat - Bukti pending Penggugat - Bukti Terugat Keterangan: Alasan Ditunda: Saksi dari Penggugat

Gambar 3. Tampilan Informasi Perkara di Akun Internal Pengadilan

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Transparansi SIPP sebagaimana dipahami oleh aparaturnya pengadilan berfokus pada keterbukaan informasi melalui pencatatan dan pembaruan data persidangan. Namun, pada praktiknya, hasil penelitian juga menangkap perbedaan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna layanan dalam menerima informasi lanjutan ketika terjadi perubahan pelaksanaan sidang. Akuntabilitas dalam penyampaian informasi persidangan melalui Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dalam penelitian ini tercermin dari pengalaman pengguna layanan ketika informasi jadwal yang tercantum dalam sistem tidak diikuti dengan kepastian pelaksanaan sidang di lapangan. Tanggung jawab penyampaian informasi persidangan masih lebih menekankan pada pencatatan jadwal, sementara mekanisme penyampaian informasi lanjutan kepada pihak-pihak yang berkepentingan belum sepenuhnya berjalan secara konsisten. Sejalan dengan kajian Nurlinah *et al.* (2025) yang memandang akuntabilitas publik sebagai kesesuaian antara informasi yang disampaikan pemerintah dan pengalaman nyata warga dalam menerima layanan. Akuntabilitas dan kepercayaan terbentuk ketika informasi digital merepresentasikan kondisi pelayanan yang benar-benar dialami pengguna. Akuntabilitas SIPP muncul secara parsial, karena meskipun informasi dicatat secara sistematis, konsistensi penyampaian informasi lanjutan masih dirasakan terbatas oleh pengguna.

Kepercayaan pengguna layanan terhadap informasi jadwal persidangan dalam Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) pada awalnya muncul dari keyakinan bahwa informasi resmi yang disampaikan pengadilan dapat dijadikan pegangan untuk hadir di persidangan. Hal

ini terlihat dari pengalaman pihak berperkara perseorangan yang datang ke pengadilan sesuai dengan waktu yang tercantum dalam relaas panggilan sidang. Informan tersebut mempercayai jadwal persidangan sebagaimana seseorang mempercayai waktu yang tercantum dalam undangan acara resmi. Kepercayaan ini membentuk keputusan pengguna layanan untuk hadir tepat waktu tanpa melakukan penyesuaian tambahan berdasarkan perkiraan pribadi atau informasi lain di luar sistem. Pada pengalaman lain, kepercayaan pengguna layanan semakin dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara jadwal yang tersedia dan pelaksanaan sidang di lapangan. Pihak berperkara yang didampingi pengacara menjelaskan bahwa meskipun telah menyesuaikan waktu kehadiran berdasarkan perkiraan keterlambatan, persidangan tetap tidak dapat dilaksanakan karena kendala prosedural, seperti ketidakhadiran pihak terkait. Situasi ini membuat pengguna layanan tidak lagi menjadikan jadwal persidangan sebagai dasar kepastian, melainkan sebagai informasi awal yang perlu diantisipasi.

Secara keseluruhan, pemanfaatan SIPP menghasilkan nilai publik melalui keterbukaan akses informasi jadwal persidangan, kemudahan pemantauan perkembangan perkara, serta dukungan terhadap perencanaan kehadiran selama proses persidangan berlangsung. Sistem ini mempermudah pengguna memperoleh informasi perkara secara mandiri tanpa ketergantungan pada layanan tatap muka. Dalam praktiknya, informasi jadwal persidangan dimanfaatkan oleh pengacara dan *legal officer* untuk memantau agenda perkara, mengatur pembagian waktu kerja, serta berkoordinasi dengan klien. Bagi pihak berperkara perseorangan dan keluarga pendamping, SIPP berfungsi sebagai rujukan tambahan untuk memastikan hari persidangan dan memahami agenda yang akan dijalani sebelum hadir ke pengadilan. Di sisi lain, nilai publik yang dihasilkan SIPP masih berada pada tingkat administratif-informatif dan belum sepenuhnya berkembang menjadi nilai substantif berupa kepastian layanan dan keandalan informasi yang konsisten. Ketidaksesuaian antara jadwal persidangan yang tercantum dalam sistem dan pelaksanaan sidang di lapangan menunjukkan tantangan dalam sinkronisasi informasi dan komunikasi layanan. Transparansi telah terbangun melalui keterbukaan dan keterbaruan data persidangan, namun akuntabilitas informasi belum sepenuhnya terwujud ketika perubahan jadwal tidak selalu disertai penyampaian informasi lanjutan yang dapat diakses secara merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa SIPP telah meningkatkan efisiensi administratif dan keterbukaan informasi, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek konsistensi informasi agar nilai publik yang dihasilkan dapat berkembang lebih substansial.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dalam menyediakan informasi jadwal persidangan bagi pengguna layanan di Pengadilan Negeri Surabaya Kelas IA Khusus dapat dinilai berjalan cukup efektif, meskipun pada beberapa dimensi masih ditemukan keterbatasan dan aspek yang belum optimal. Kesimpulan ini didasarkan pada kerangka *socio-digital effectiveness* yang mencakup dimensi *user experience*, *citizen engagement*, dan *public value*. Ketiga dimensi tersebut menunjukkan capaian efektivitas yang berbeda, baik dari sisi kelebihan maupun keterbatasan layanan, sehingga membentuk gambaran umum mengenai efektivitas SIPP dalam praktik pelayanan di Pengadilan Negeri Surabaya.

Secara keseluruhan, efektivitas Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem telah berperan penting dalam menyediakan informasi jadwal persidangan secara terbuka dan mudah diakses, namun belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian layanan secara konsisten. Pada dimensi *user experience*, keterbatasan utama terletak pada aspek kenyamanan dan kepastian waktu pelaksanaan sidang. Pada dimensi *citizen engagement*, pemanfaatan SIPP masih didominasi oleh keterlibatan informasional dan penyesuaian prosedural, sementara mekanisme umpan balik belum menjadi bagian dari praktik pengguna sehari-hari. Pada dimensi *public value*, SIPP telah menghadirkan nilai publik pada level administratif informatif melalui transparansi dan pencatatan informasi persidangan, namun akuntabilitas pembaruan informasi jadwal persidangan belum secara aktif dilakukan serta keandalan informasi dan kepercayaan pengguna belum terbentuk secara merata. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan efektivitas SIPP perlu diarahkan pada peningkatan konsistensi pembaruan informasi, penyampaian informasi lanjutan yang lebih dapat dijangkau pengguna, serta penguatan peran sistem dalam mendukung pengalaman, keterlibatan, dan kepercayaan pengguna layanan pengadilan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, langkah perbaikan perlu diarahkan pada upaya yang bersifat implementatif dan berkelanjutan untuk mengurangi ketidakpastian informasi jadwal persidangan serta meningkatkan kualitas layanan peradilan digital. Upaya tersebut tidak hanya berkaitan dengan pengembangan teknis sistem, tetapi juga dengan penguatan tata kelola informasi, komunikasi layanan, serta integrasi mekanisme umpan balik pengguna. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas SIPP dapat dilakukan melalui langkah-langkah strategis pada tingkat satuan kerja pengadilan maupun pada tingkat pengembangan sistem secara nasional. Pada tingkat satuan kerja pengadilan, penguatan efektivitas SIPP dapat dilakukan melalui penataan manajemen informasi persidangan dan komunikasi layanan kepada pengguna.

Penerapan mekanisme antrean atau urutan sidang pada hari pelaksanaan persidangan perlu dikembangkan agar pengguna layanan tidak menunggu tanpa kejelasan posisi perkara dan dapat menyesuaikan ekspektasi waktu tunggu secara lebih rasional. Selain itu, penegasan dan penguatan penerapan standar operasional prosedur (SOP) pembaruan informasi persidangan kepada para aparaturnya menjadi penting, khususnya terkait konsistensi, ketepatan waktu, dan kejelasan informasi yang diinput ke dalam sistem.

Penguatan peran petugas layanan atau penjaga ruang sidang juga diperlukan sebagai penyampai informasi aktif yang dapat menjelaskan urutan sidang, kemungkinan perubahan waktu, serta keterkaitan antara informasi dalam SIPP dan kondisi persidangan yang sedang berlangsung. Langkah-langkah tersebut berpotensi meningkatkan kejelasan layanan, memperkuat pengalaman pengguna, serta mendukung keterlibatan pengguna dalam mengikuti proses persidangan secara lebih informasional. Sementara pada tingkat pengembangan sistem peradilan secara nasional, optimalisasi SIPP dapat diarahkan pada penyempurnaan fitur yang mendukung transparansi dan kepastian informasi persidangan. Penambahan keterangan dalam sistem bahwa jam persidangan bersifat estimasi berbasis rata-rata durasi sidang per jenis perkara dapat membantu membentuk pemahaman pengguna terhadap dinamika persidangan. Pengembangan fitur penanda status persidangan harian dalam SIPP, seperti menunggu giliran, sedang berlangsung, ditunda, atau selesai, juga penting agar pengguna dapat mengetahui posisi perkaranya secara lebih jelas.

Selain itu, integrasi sistem pengaduan SIWAS ke dalam antarmuka SIPP dapat memperkuat mekanisme umpan balik pengguna sehingga pengalaman penggunaan sistem dan penyampaian keluhan tidak berada dalam ruang layanan yang terpisah. Penguatan fitur dan integrasi sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kepercayaan pengguna terhadap layanan peradilan digital secara lebih komprehensif. Dengan demikian, secara keseluruhan dari rekomendasi tersebut diarahkan untuk memperkuat peran SIPP tidak hanya sebagai sarana pencatatan administratif perkara, tetapi juga sebagai instrumen pelayanan publik digital yang mampu menghadirkan kepastian informasi, meningkatkan kualitas interaksi layanan, serta membangun nilai publik dalam penyelenggaraan peradilan berbasis teknologi informasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penulisan terutama kepada dosen pembimbing dan dosen penguji atas seluruh dedikasinya untuk membimbing, memberikan saran dan masukan sehingga penelitian ini dapat terwujud. Terima kasih kepada

kedua orang tua, keluarga, teman yang telah memberikan dukungan sehingga dapat terselesaikan penelitian ini dengan lancar. Terima kasih kepada pihak Pengadilan Negeri Surabaya Kelas 1A Khusus yang telah memberikan izin dan memberikan data informasi untuk penelitian ini. Serta terima kasih kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi untuk kelancaran dalam penulisan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung RI. (2025). *Evaluasi Implementasi SIPP*. Evaluasi.Badilum.Mahkamahagung.Go.Id. <https://evaluasi.badilum.mahkamahagung.go.id/>
- Dinata, A. (2019). *Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP): Apa Itu & Apa Manfaatnya untuk Pengadilan?* Polluxintegra.Co.Id. Date Accessed December, 10. 2025. <https://polluxintegra.co.id/sistem-informasi-penelusuran-perkara-sipp-inovasi-digital-bidang-hukum/>
- Hadi, I., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernisasi dan Digitalisasi Public Servis: Mewujudkan Indonesia Emas Melalui Harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi*, 6(02), 639–658. <https://doi.org/10.53863/kst.v6i02.1398>
- Laporan Tahunan Mahkamah Agung Republik Indonesia Tahun 2024, 358 (2024). Date Accessed December, 10. 2025. <https://www.mahkamahagung.go.id/cms/media/13641>
- Li, W. (2021). The role of trust and risk in Citizens' E-Government services adoption: A perspective of the extended UTAUT model. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13147671>
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2025). *Mahkamah Agung Mempersiapkan Penerapan Smart Majelis Hakim pada Pengadilan Tingkat Pertama*. Marinews.Mahkamahagung.Go.Id. Date Accessed December 10, 2025. <https://marinews.mahkamahagung.go.id/berita/mahkamah-agung-mempersiapkan-penerapan-smart-majelis-hakim-0su>
- Manoharan, A. P., Melitski, J., & Holzer, M. (2022). Digital Governance: An Assessment of Performance and Best Practices. *Public Organization Review*, 23(1), 265–283. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00584-8>
- Mergel, I. (2021). Digital Transformation of the German State. In *Handbook of Digital Public Administration* (pp. 341–357). Springer Nature Link. https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_19
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3. In *SAGE Publications, Inc.*
- Mulyono, B., Affandi, I., Suryadi, K., & Darmawan, C. (2022). Online Civic Engagement : Fostering Citizen Engagement Through Social Media. *Jurnal Civic Media Kajian Kewarganegaraan*, 19(1), 75–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/jc.v19i1.49723>

- Nurlinah, Ansar, M. C., & Chowdhury, K. (2025). Impact of Government Digital Transformation on Citizen Trust and Participation : Evidence From Gowa Regency , Indonesia. *Frontiersin.Org*, 7, 1–14. <https://doi.org/10.3389/fhumd.2025.1700582>
- Pengadilan Tata Usaha Negara Pekanbaru. (2019). *Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 71/KMA/SK/IV/2019 tentang Pemberlakuan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Tingkat Banding dan Pengadilan Tingkat Pertama pada Empat Lingkungan Peradilan*. Ptun-Pekanbaru.Go.Id/. Date Accessed September 27, 2025. <https://ptun-pekbaru.go.id/2019/04/16/surat-keputusan-ketua-mahkamah-agung-nomor-71-kma-sk-iv-2019-tentang-pemberlakuan-aplikasi-sistem-informasi-penelusuran-perkara-pengadilan-tingkat-banding-dan-pengadilan-tingkat-pertama-pada-empat-lin/>
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018).
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 269/KMA/SK/XII/2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Lingkungan Mahkamah Agung Dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahnya (2018).
- Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 71/KMA/SK/IV/2019 Pemberlakuan Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Tingkat Banding Dan Pengadilan Tingkat Pertama Pada Empat Lingkungan Peradilan (2019). <https://jdih.mahkamahagung.go.id/index.php/legal-product/71kmaskiv2019/detail>
- Syafira, D., Sabrila, F., Ramadhani, S., Ghozali, M. T., & Hanoselina, Y. (2026). Penggunaan Aplikasi e-Court dan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) sebagai kemudahan pelayanan di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Padang. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 2(6), 13562–13573. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn/article/view/6293>
- Ubaidillah, A., Ridwandono, D., & Pratama, A. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pada Pengadilan Negeri Sidoarjo Kelas 1A Khusus. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.59841/glory.v2i1.821>
- Udoh, E. S., & Luna-reyes, L. F. (2025). Exploring the Impacts of Social and Technical Aspects of Governance on Smart City Projects. *MDPI*, 1–20.
- Xhafka, E., Sinoimeri, D., & Teta, J. (2024). Evaluating the Impact of E-Governance on Public Service Improvement in Albania: A Quantitative Analysis. *Sustainability (Switzerland)*, 16(24). <https://doi.org/10.3390/su162410896>
- Xu, W. (2024). A “User Experience 3.0 (UX3.0)” Paradigm Framework: User Experience Design for Human-Centered AI Systems. *Cornell University*. <https://arxiv.org/abs/2403.01609>
- Yungkul, Y. (2025). Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(7), 3103–3111. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i7.8431>